



Uusia tapoja kommunikoida!



Eila Erkkilä, ayl, Oulun kaupunki
ATK-päivät 23.5.2018

@EILAERKKILA

Wilma
hoivakodissa
!

Kouluista tuttua Wilmaa testataan hoivakodeissa Oulussa !

Yhteydenpitoa ja vuorovaikutusta parannetaan vanhustenhuollossa.

Tiedonkulku etenkin kaukana asuviin omaisiin paranee kouluista tutun järjestelmän avulla.

Wilma-järjestelmän odotetaan parantavan hoivakotien ja omaisten välistä tiedonkulkua Oulussa. Pienillä muutoksilla koululaisten, heidän vanhempiaan ja opettajien välisessä viestinnässä laajasti käytetty Wilma on otettu testikäyttöön vanhustenhuollossa.

– Yleensä kun hoivakodista soitetaan omaisille, on tapahtunut huononemista tai muuten jotain negatiivista. Wilman kautta myös positiiviset viestit kulkevat, ja päivittäinen hyvä työ, mitä hoivahoidossa tehdään, tulee näkyväksi, kertoo palvelupäällikkö **Toini Kärenlampi** Oulun kaupungilta.

Wilman mahdollisuudet ovat moninaiset, ja aluksi kuusi kuukautta kestävässä kokeilussa on mukana kaikkiaan 80 henkilöä. Yksi heistä on **Liisa Reinikainen**, jonka **Matti**-puoliso asuu Intiön hoivakodissa.

– Järjestelmä tuli minulle tutuksi jo opettajan ammatissa, joten sitä on ollut helppo lähteä käyttämään. Täällä vanhustenhuollossa Wilman suhteen kaikki on toki vielä alkutekijöissään, ja suurin haaste taitaa olla, että saadaan kaikki kattavasti mukaan sekä talon että omaisten puolelta.

Koulumaailmassa Wilmaa käytetään erityisesti kodin ja koulun välisen yhteydenpidon kanavana. Myös Oulun kaupungin hoivakodeissa Wilmaa halutaan käyttää asukkaan, omaisten ja yksiköiden välisen tiedonkulun ja vuorovaikutuksen parantamiseksi.

Lue lisää **06.02.2018 Kalevasta**.

Tilaa Kaleva

Yhteydenpitoon uusi kanava

Wilma-järjestelmää kokeillaan vanhustenhuollossa asukkaan, omaisten ja yksiköiden tiedonkulun parantamiseksi.

Järjestelmä tunnetaan koulun ja kodin yhteydenpidossa laajasti käytettynä järjestelmänä.

Oulu testaa järjestelmän toimivuutta vanhustenhuollossa ensimmäisenä Suomessa.

Tällä hetkellä pilotissa on mukana noin 80 henkeä, ja kokeiluun mahtuu vielä mukaan.

Omainen saa Wilman kautta nähtäväkseen hoivakodin tapahtumat ja ruokalistat. Esimerkiksi asukkaan vointia voi kysyä järjestelmän kautta.

Kaikki tieto ei Wilmaan kuulu, muun muassa lääkitysasioista viestitään muiden kanavien kautta.

Oulussa kokeiluun osallistuvat Intiön hoivakoti, Rajakylän hoiva, Hiirosenkoti, Lassintalo sekä Jaarankartano Kiimingissä ja Jokirannan palvelukeskus Yli-Iissä. Yksiköiden vuorohoito-osastot eivät osallistu pilottiin.

Vastaus kyselyyn luvataan kolmen päivän kuluessa.

Kaikki omaiset saavat tietoa Wilman kautta, eikä vain yksi perheestä.

Idean isäksi voinee kutsua rehtorin työstään eläköitynyttä omaista joka ehdotti asiaa omaistoimikunnassa.

”Wilman kautta tulee näkyväksi päivittäinen hyvä työ, mitä hoivahoidossa tehdään”

- Yleisillä viesteillä pystytään **tavoittamaan kerralla monta henkilöä**. Tämä helpottaa viestintää omaisten ja hoitopaikan välillä.
- Wilma-järjestelmä on otettu käyttöön vanhustenhoidossa Oulussa. Tietävästi kyseessä on **Suomen ensimmäinen** kokeilu, jossa koulumaailmasta tuttu viestintäväline on valjastettu vanhustenhuollon kanavaksi.
- Wilman avulla omaiset saavat helposti tiedon, mitä **tapahtumia ja virkistyshetkiä** hoivilla järjestetään, onko oma omainen osallistunut niihin tai mitä **ruokaa** kulloinkin on tarjolla. Järjestelmän avulla voi myös **ilmoittautua** talon tapahtumiin. Omaiset voivat myös laittaa **viestejä henkilökunnalle** ja viestit jäävät talteen yhteen paikkaan.
- Wilmassa **ei välitetä asukkaiden terveystietoja**, mutta omaiset saavat sen avulla runsaasti muuta informaatiota.
- – Vaikken ole mikään tietokoneiden ystävä, niin kyllä sitä **oppi helposti käyttämään**. Sieltä on tullut hyviä tietoja, kuten viikon ruokalistat ja esimerkiksi sen, kun influenssaa oli liikkeellä, että välttää vierailuja, omainen Paula Huovinen sanoo.
- Valitettavan usein yhteydenotto vanhustenhoidosta merkitsee omaiselle ikäviä uutisia. Siihen Wilma-viestinnällä halutaan tuoda muutosta. Kun kyseessä ei ole kiireellinen asia, voidaan omaisille välittää myös asukkaan yleisiä kuulumisia. Näin pystytään kertomaan myös **positiivisia asioita asukkaan arjesta**.
- Asukkaalla voi olla esimerkiksi monta lasta eri puolilla Suomea. Wilman avulla tavoitamme heidät kaikki tasapuolisesti samalla kertaa. Tämä on selvästi ollut monelle **tuttu kanava** jo ennestään, koska sitä käytetään kouluissa niin paljon, Kärenlampi sanoo.
- Viestintämuoto on ollut urauurtavaa ja Oulun esimerkistä on tullut tiedusteluja muun muassa Helsingistä. Tapa olisi **helppo ottaa käyttöön muuallakin**.

lisätietoja: toini.karenlampi@ouka.fi

Mikä Snapchat on?

- Nuorten suosima pikaviestipalvelu, jolla voi lähettää myös kuvia tai videoita toisille käyttäjille.
- Lähetetyt kuvaviestit ovat kertaluonteisia ja ovat katsottavissa rajoitetun ajan.
- Viestit voi lähettää halutessaan **anonyymisti** nimimerkin takaa.
- Ilmainen sovellus, jonka voi ladata Android-käyttöjärjestelmän älypuhelimelle

Terveystenhoitaja nyt Snapchatissa!



Kysy apua terveydenhoitajalta:

- Terveystesi
- Ehkäisystä
- Sukupuoliasioista
- Muusta mielestä painavasta asiasta.

Voit lähettää kysymyksiä heille!

Tavoitat terveydenhoitajan käyttäjätunnuksella terkkarimkoski

Terveydenhoitaja vastaa kysymyksiin päivystystunneilla.

Mitä hyötyä Snapchatista on?

- Terveystenhoitaja pääsee osaksi nuorisokulttuuria
- Oppilaat voivat ottaa yhteyttä nimettömästi
- Hoidon tarpeen ensiarvion voi tehdä chatissa
- Nykyaikainen yhteydenpitoväline, oppilaat tavoittaa nopeasti ja tehokkaasti

Kouluterveydenhoitaja markkinoi SnapCarea yhtenä yhteydenottokanavana omalla koulullaan sekä ohjeistaa oppilaita, että kanava on tarkoitettu yleiseen neuvontaan ja ohjantaan

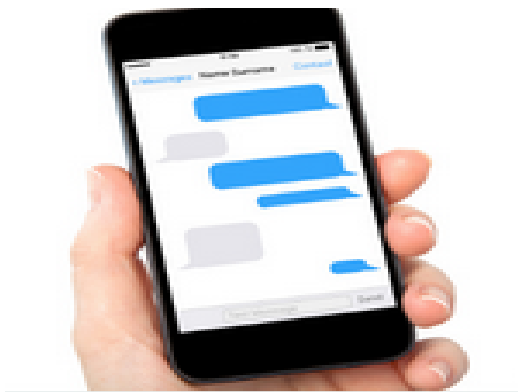
Viikossa tulee noin 2-5 yhteydenottoa. Oma aktiivisuus ratkaisee yhteydenottojen määrässä.

Kehittämisajutuksia/Snapchat

- Ryhmät (jännittäminen, painonhallinta...)
- Sosiaaliset tarinat, tietokilpailut, tietoiskut, oppaat (Hämeenkyrön kouluterveydenhoitaja Outi Koskinen)
- Yhteydenpito vanhempien kanssa

Palvelussa ei käsitellä henkilö- eikä salassapidettäviä arkaluonteisia tietoja, vaan niissä tapauksessa ohjeistetaan ottamaan yhteyttä muulla tavoin (päivystystunti, puhelimitse, wilma).

lisätietoja: sanna.iisakka@ouka.fi



staanottoaikaa.

KONTINKANKAAN CHAT



OLET JONOSSA SIJALLA 2.

Pieni hetki, otamme yhteyttä! Voit odotellessa jatkaa
Omahoito -sivuston käyttöä.

**Oulun kaupunki: CHAT vastaanotto
Pilotti 12/2017 >**

Asioita sh-chatissa

- neuvontaa
- lääkeasioita
- tuloksia
- ajanvarausneuvontaa
- unilääkeasioita
- ”hoitui Chatissa” suurin osa
- lähihoitajalla ”aina auki”, ajan peruutukset
- sh: kätevä tapa, **asiakas ymmärtää chatin luonteen**, ei jaaritella, ei vie aikaa esittelyt

Etu: **saa heti lisätiedon**

Lyhennelmän tallennus efficaan

Tilastoidaan kuten omahoito

Mietittäväksi: montako vastaajaa heti alussa, kun suurin ruuhka

Pilotti 2 yksikössä/kokemuksia:

- Ajan peruutuksia
 - nopeita hoitaa, 6-7min/case
 - lisäkysymykset tärkeitä (haluaako varata uuden)
 - ei hoideta: nla, suu ajanvaraukset (> palaute huono = ei palvelut)
- Hoitaja-chat 2h/pv
 - klo 10-12
 - käyrät nousussa (mediat)
 - alkuviikosta 6-7/pv, loppuvko 4-5/pv
 - poistuneet huom: 4 poistunutta kun ruuhkapäivä

Pilotissa esille

- nopea vasteaika olennaista: pitää pystyä irrottautumaan
 - ei puhelintyötä samalla
- odottelua (....kirjoittaa.....), kirjoitusnopeus vaihtelee > muuta sopivaa hommaa rinnalla
 - omahoitoviestit, toimistotyöt
- >> voisi joustavasti avata ja sulkea työtilanteen mukaan
- lääkäri pitää olla konsultoitavissa

Potilas tunnistautuu oulunomahoito.fi > on turvallista, nopeuttaa kun esittelyt jää pois

Queue statistics

09.01.

09.02.

Timezone Europe/Helsinki

Export CSV

View transcripts

Questionnaire answers

CONVERSATIONS

Chat palvelusta saa tilastoja



93 (94%)

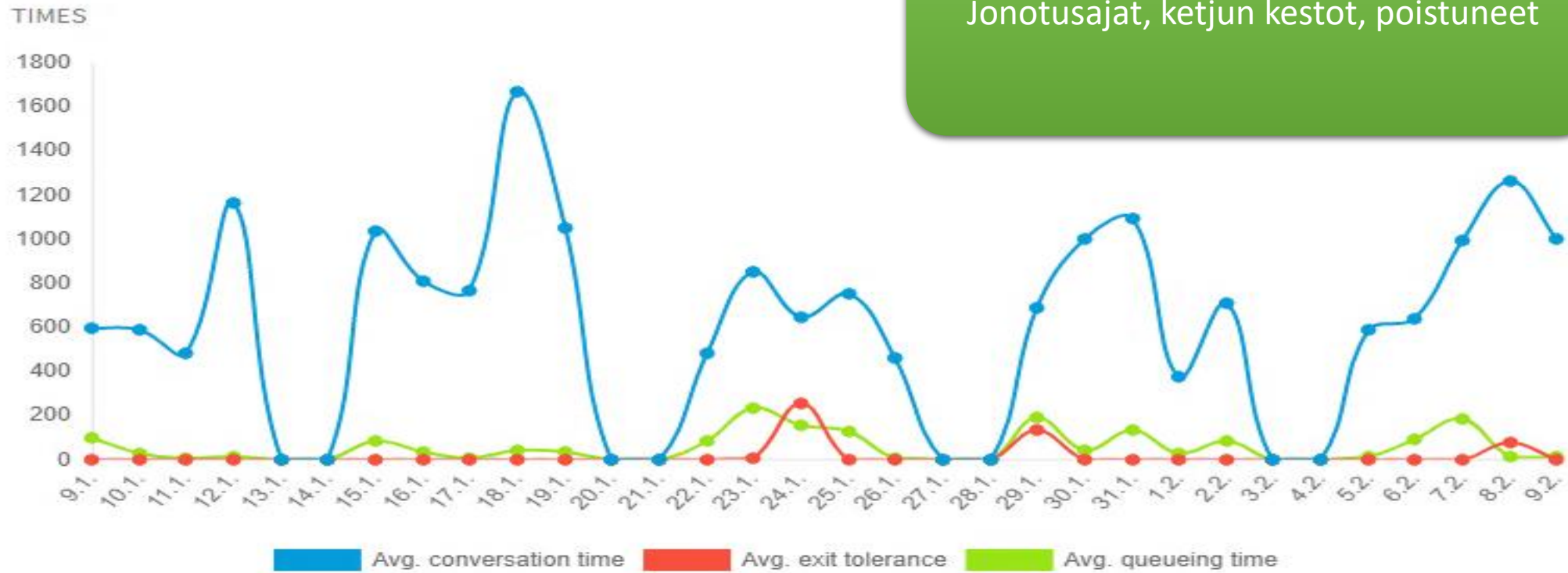
ACCEPTED REQUESTS

6 (6%)

DROPPED REQUESTS

Jonotusajat, ketjun kestot, poistuneet

RAT



12:57

AVG. CONVERSATION
TIME

1:17






AVG. QUEUEING
TIME

2:02

AVG. EXIT
TOLERANCE

Testauskäyttöä joulukuu 2017

Keskustelu aloitettu.

-  **Asiakas** 11.37
hei taas
-  **sh Maarit Salmi** 11.38
Hei taas, nyt on 2 keskustelua auki. toinen on testihlön.
-  **Asiakas** 11.38
kokeilalanko kysyä lääkäriltä?
-  **sh Maarit Salmi** 11.38
Juu, hetki, katon onko eija paikalla.
-  **Asiakas** 11.38
jos aloitan tamiflun influenssan estoon, millä annoksella ja kuinka pitkään?

Kirjoita viesti.



-  **sh Maarit Salmi** 11.38
Juu, hetki, katon onko eija paikalla.
-  **Asiakas** 11.38
jos aloitan tamiflun influenssan estoon, millä annoksella ja kuinka pitkään?
-  **sh Maarit Salmi** 11.39
Eija on varmaan syömässä, kun ei ole lyncin päässä. Konsultoisin tuota asiaa lääkäriltä.
-  **Asiakas** 11.40
ok tiian vastauksen mutta voiko tätä ketjua siirtää siis lääkärille
-  **sh Maarit Salmi** 11.42
avasin tuon yksityisviestin eijalle, jota konsultoisin. En tiä miten tämän viestiketjun voisi siirtää lääkärille.
-  **sh Maarit Salmi** 11.44
En kyllä keksi miten tän voisi siirtää lääkärille.
-  **Asiakas** 11.44
eli pitääkö olla samassa huoneessa sitten että katoppa tätä juttua
-  **Asiakas** 11.46
 Asiak12.doc (70.50 kt)
eli liitin docin jossa kuvakaappaus keskustelusta miltä täällä näyttää 😊
näyttää punaiselta tuo linkkirivi täällä, en tiä tuliko perille

Oulu jatkaa 2018

- **Wilmaa** hoivakodeissa
- **SnapCare** kaikilla yläluokkien terveydenhoitajilla (älypuhelimet)
- **Chat-vo laajenee** kaikkiin yksiköihin
 - Neuvola haluaa
 - Suun th haluaa
 - Sospa haluaa
 -